Manual de instalação Priority HIPATH 1100 versão 7.0

Este documento contém 28 páginas.

Elaborado por: Innova Tecnologia de Soluções.

Liberado em Novembro de 2014.

Impresso no Brasil.

Sujeito a alterações técnicas.

Innova Tecnologia de Soluções.

ÍNDICE

MANUAL DE INSTALAÇÃO PRIORITY – HIPATH 1100

1. INTRODUÇÃO

O PRIORITY é um produto desenvolvido para uso empresarial, no qual possibilita o gerenciamento do Call Center.

Permite o monitoramento online e em tempo real de todos os atendentes, constando informações como: status do operador (“disponível”, “em ligação”, “fora do gancho”, “em pausa”) e o tempo que o operador está neste status.

Possui também monitoramento completo de “fila”, onde é mostrado na tela a quantidade de ligações que estão na fila aguardando atendimento, além de tempo, número, grupo e posição na fila.

Com o PRIORITY é possível tirar relatórios gerenciais diversos como relatórios gráficos, resumidos e detalhados de eficiência, ligações abandonadas, pausas, ligações por ramal dentre outros.

Os atendentes têm na tela a informação da quantidade de ligações na fila, atendentes disponíveis, bina, ligações atendidas e abandonadas.

2. PRÉ-REQUISITOS

Máquina Servidor do Priority:

* Sistema Operacional: Microsoft Windows® (versões conforme tabela a seguir).

Browser: Internet Explorer versão 7 ou superior, Google Chrome, Firefox versão 3.6 ou superior.

Segurança: Nobreak

Configuração da máquina do Servidor: Processador Pentium IV ou equivalente com 2 GB de memória RAM.

Espaço livre no HD: mínimo de 60 GB.

Máquina do Usuário (Cliente)

* Sistema Operacional: Microsoft Windows® (versões conforme tabela abaixo).

Browser: Internet Explorer versão 7 ou superior, Google Chrome, Firefox versão 3.6 ou superior.

Segurança: Nobreak

Configuração da máquina cliente: Processador Pentium IV ou equivalente com 512 MB de memória RAM.

Espaço livre no HD: mínimo de 60 GB.

CONFIGURAÇÕES:

SISTEMA OPERACIONAL:

Veja abaixo a lista dos sistemas operacionais homologados para instalar o Priority:

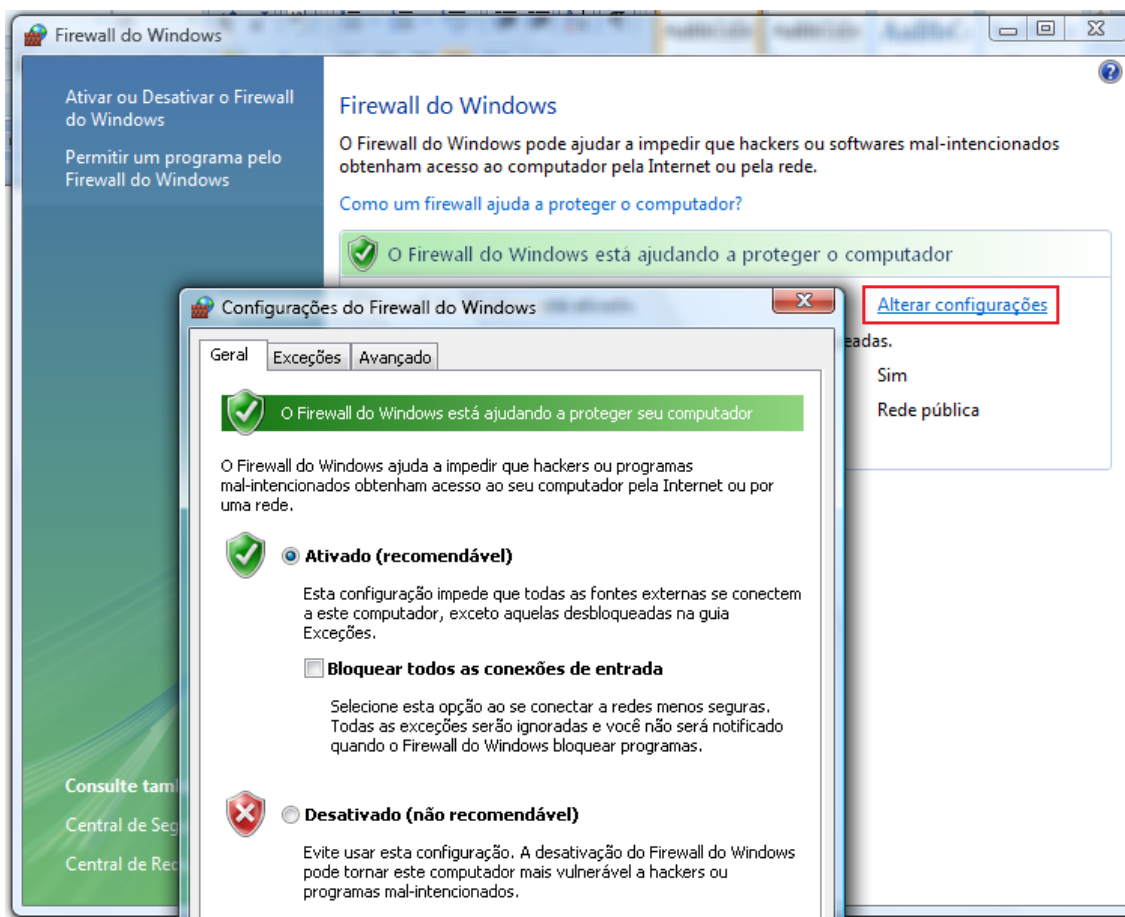
Sistema Operacional	**Versão**	**Tipo**
Microsoft Windows XP	Professional	32 Bits / 64 Bits
Microsoft Windows Vista	Business / Ultimate	32 Bits / 64 Bits
Microsoft Windows 7	Starter / Professional / Ultimate	32 Bits / 64 Bits
*Microsoft Windows 2003	Standart	32 Bits / 64 Bits
*Microsoft Windows 2008	Standart	32 Bits / 64 Bits

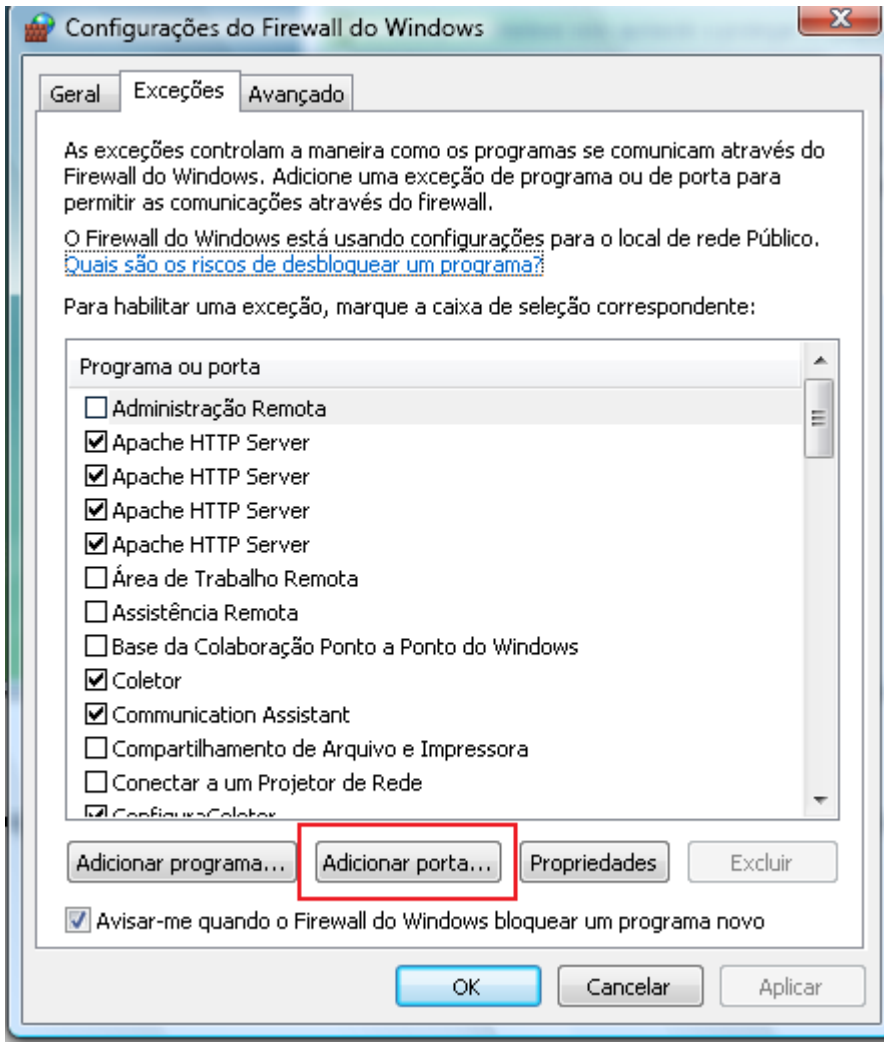
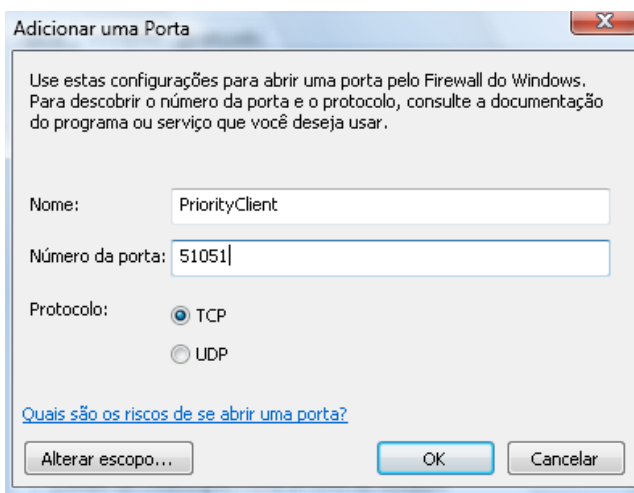
**No caso do Microsoft Windows 2003 ou 2008 Server a versão Enterprise poderá exigir a senha de administrador de Rede.*

FIREWALL DO WINDOWS: Para todos os sistemas operacionais citados anteriormente é necessário criar uma regra no Firewall do Windows antes de começar a fazer a instalação. Isto deve ser feito porque o Firewall bloqueia inúmeras portas que são utilizadas pelo Priority. Se não for criada uma regra para o Firewall, é possível que alguns serviços não sejam instalados corretamente. Também irá afetar o acesso aos relatórios via web, através de outras máquinas.

Veja a seguir como criar uma regra de Firewall do Windows.

CRIAÇÃO DE REGRA DE FIREWALL

No caso de existir bloqueio de porta por meio do Firewall, existe a possibilidade de criar uma regra onde habilite o acesso a porta que será utilizada pelo software.
É preciso abrir o painel de controle, clicar na opção Firewall do Windows, em seguida clicar em alterar configurações.

OBSERVAÇÃO: Caso a máquina tenha outros tipos de Firewall ou programas de bloqueio que impessam o acesso a algumas portas, é preciso também criar regras.

Depois clicar na opção exceções, em seguida clicar em adicionar porta.

No caso do Priority Client, é utilizada a porta 51051, preenche nome e número da porta, mantém a opção TCP e em seguida clicar em ok.

NÍVEL DE USUÁRIO

Uma recomendação importante é instalar o sistema logado com uma conta de nível Administrador do Windows. Os bloqueios desses controles impedem que programas possam salvar e configurar arquivos dentro de sua pasta de instalação.

INTERNET EXPLORER

O Internet Explorer é utilizado para fazer todas as configurações do programa Priority via browser. Então verifique se ele está funcionando corretamente e configure um nível de segurança que permita a execução e uso de scripts, aplicativos e cookies devidamente. Em Ferramentas > Opções da Internet verifique as seguintes configurações:

1. **Segurança:** desabilite o Modo Protegido e defina o nível de segurança no mínimo (Baixa).
2. **Privacidade:** defina o nível no mínimo (Aceitar Todos os Cookies), para não haver problemas com sessão autenticada e também desmarque a caixa Ativar Bloqueador de Pop-ups.
3. **Avançadas:** as configurações padrão são aceitáveis.

3. DOWNLOAD E REGISTRO PRIORITY

Após realizar todos os procedimentos de pré-requisitos de instalação do Priority, é necessário realizar o **DOWNLOAD** no site da Innova.
Abaixo seguem os procedimentos do download.

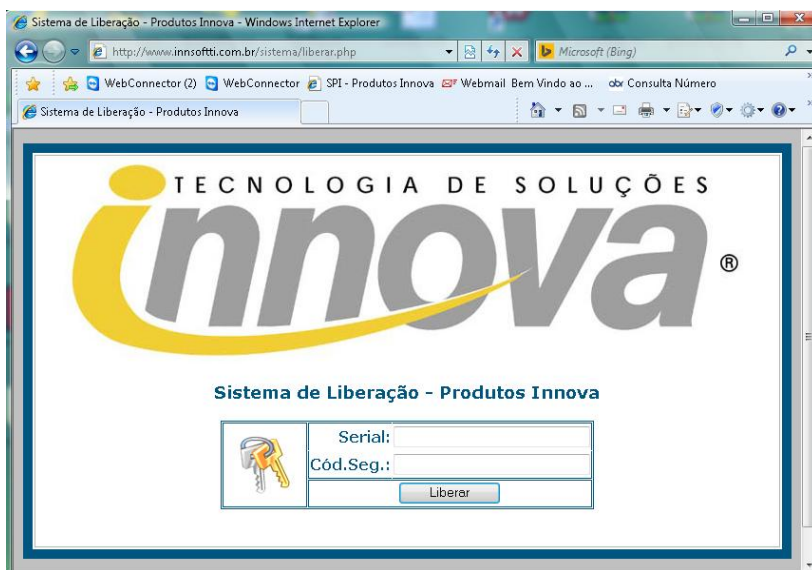
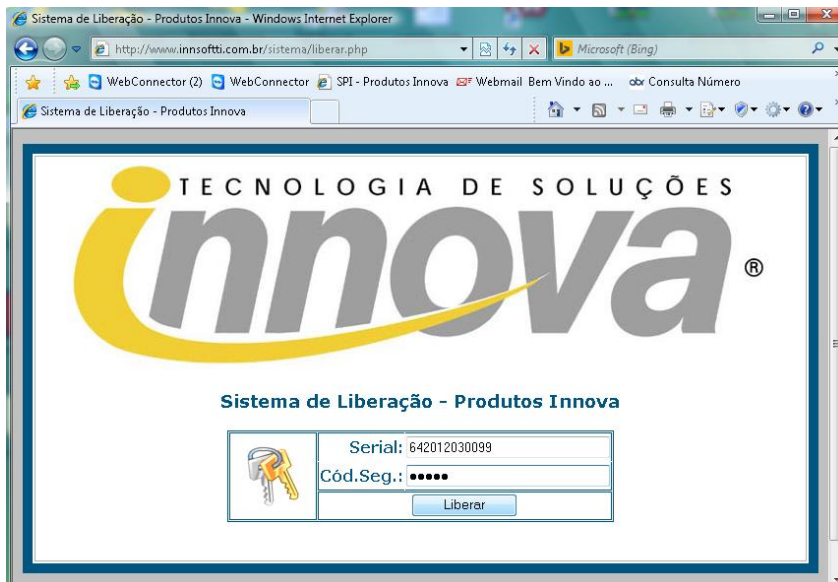
* Acesse o site da Innova no endereço: http://www.innsoftti.com.br
*Clique na opção **[Downloads]**;

Em seguida clique em **[Priority]**;

- Execute o setup instalador de acordo com modelo de PABX. Durante a execução será solicitada a chave de liberação.

- (*) Atenção: o código de usuário gerado na máquina pode eventualmente ter sinal (-), que deve ser considerado para a geração correta da chave.

- Atenção II: as configurações regionais e de idioma da máquina devem estar no padrão Português / Brasil, e a data e hora nos formatos dd/mm/aaaa e HH:mm:ss (Painel de Controle/Configurações Regionais e de Idioma).

Caso não haja, nenhum bloqueio no acesso a internet, após direcionar ao link: http://www.innsoftti.com.br/sistema/liberar.php. Deverá aparecer a tela abaixo:

- Insira o número de série e o código de segurança que estão no cartão Priority Code. Em seguida será aberta outra página, onde deverá ser colocado o código de usuário.

Aparecerá a tela do CADASTRO PARA LIBERAÇÃO DO SOFTWARE INNOVA, constando a quantidade de ramais adquirida pelo cliente e o tipo da chave: Liberação. Os demais campos que estão em branco e devem ser preenchidos.

Ao concluir o preenchimento, clique no ícone do disquete para salvar as informações digitadas e aparecerá a chave de **LIBERAÇÃO**.

08C02EC9-00090-002408E8-9C008-80AC8AC0-00826480

Insira na tela de registro do Sistema do PRIORITY o serial do cartão de ATIVAÇÃO e a chave de liberação obtida no cadastro para Liberação do Software Innova.

O Status do Registro deve mudar para **Registrado** e o sistema deve liberar as telas de navegação dos menus do PRIORITY.

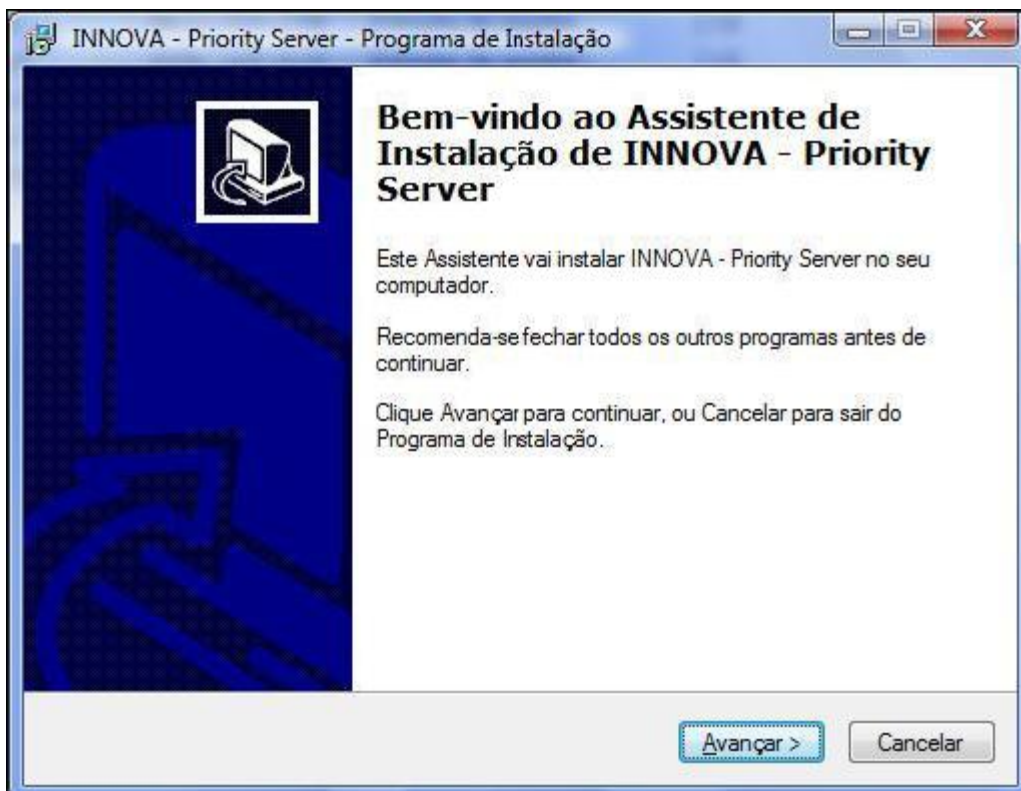
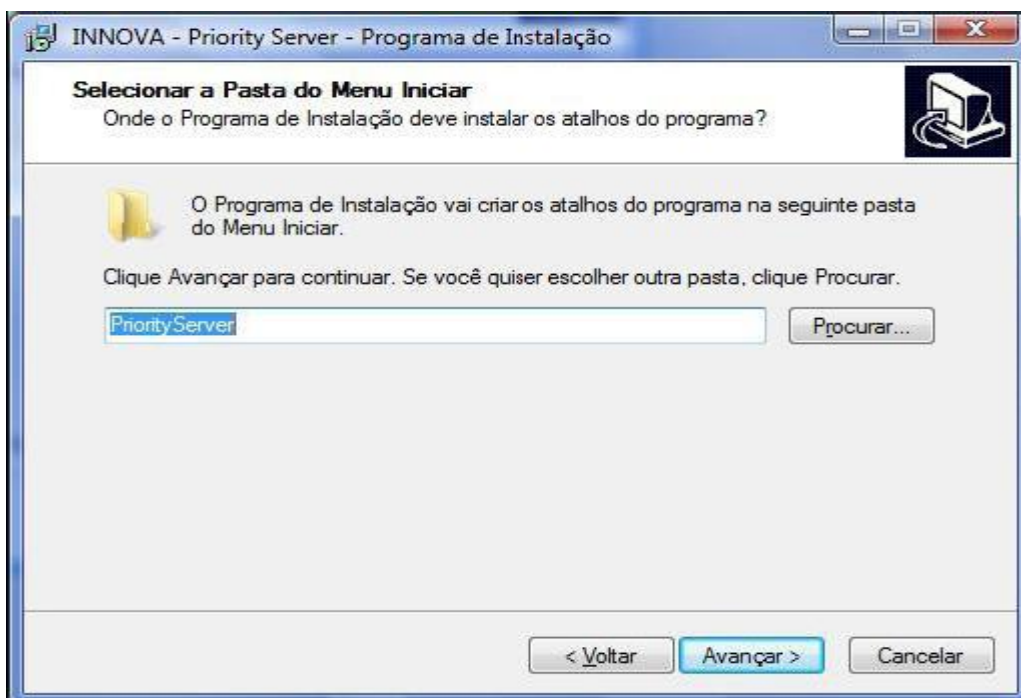
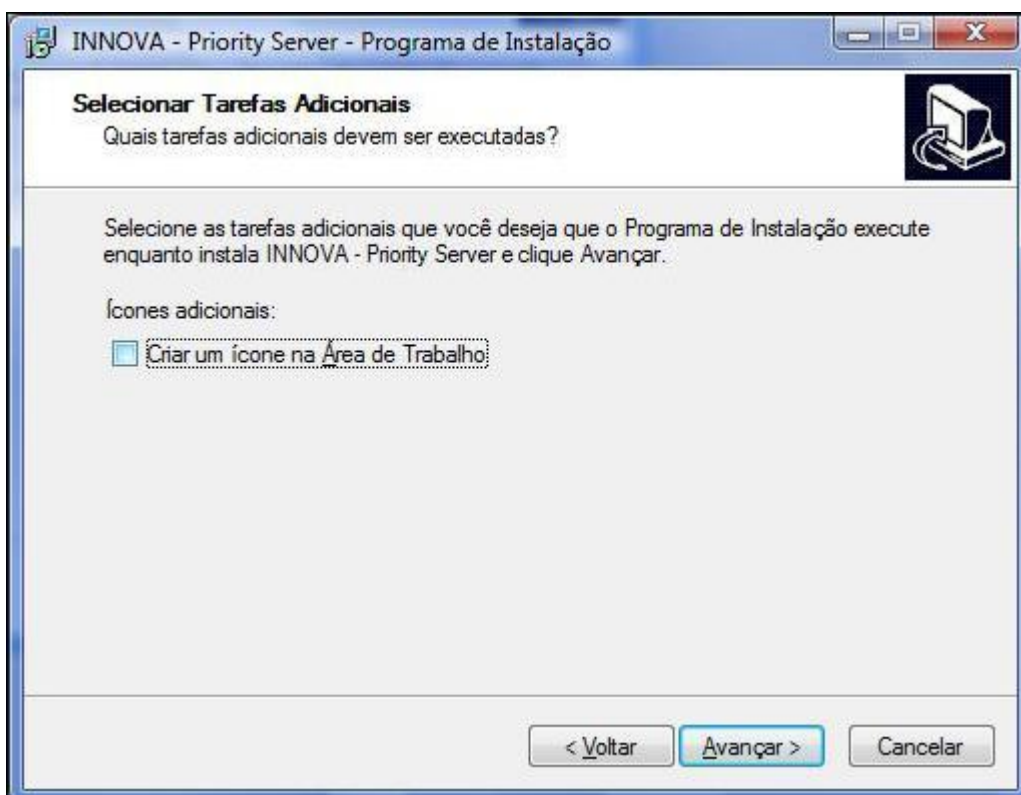
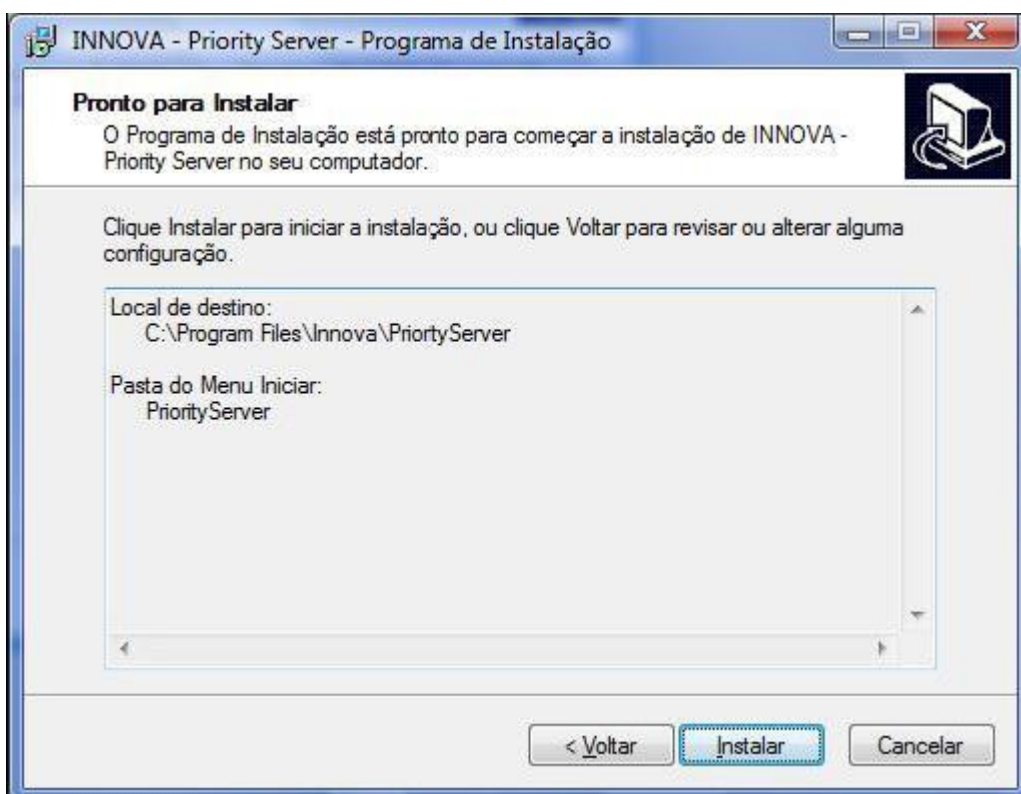
4. TOPOLOGIA DA INSTALAÇÃO DO PRIORITY

O software do PRIORITY Server é instalado em um computador Servidor, o qual está conectado á central telefônica via LAN. As informações obtidas através da Central telefônica são transmitidas via rede ao Servidor, que repassa e recebe algumas informações dos computadores onde o módulo cliente está instalado. Nestes computadores deve ser instalado o software PRIORITY Client para que os mesmos tenham a tela de informações das ligações.

Após baixar o software do PRIORITY na máquina do Servidor, clique no ícone do setup.

SetupPriorityServerSiemensH1K_2.4.24	07/10/2013 11:50	Aplicativo	131.668 KB

Clique em Avançar para Iniciar a instalação.

Observação: a conexão lan do servidor com a central deve estar ok.

Clique em Avançar:

Marque ou desmarque a opção para criar ícones de atalho no desktop e na Barra de Inicialização Rápida.

Confirme a descrição e clique em Instalar:

5. TELA DE CONFIGURAÇÃO DO PRIORITY SERVER

-Selecione a linha do seu PABX (1100) na caixa de diálogo;
-A porta de comunicação com Clientes deve ser 51051;

-A porta de comunicação com o PABX deve ser 3104;

-Clique em SALVAR.

-Adicionar o código UCD de todos os grupos que serão monitorados

-Adicionar os ID´s de acordo com cada grupo que será monitorado;

-Adicionar o NOME do Grupo que será monitorado;

-Adicionar todos os ramais que serão monitorados, de acordo com seus respectivos grupos.

-Comunicação via Commserver:

O Commserver deve estar conectado para que possa haver a comunicação, a letra ”C” deve estar toda em azul conforme figura abaixo, esse status significa que está conectado a central.

6. CONFIGURAÇÃO WEB DO PRIORITY

Configurar Conexão com Servidor: Clique em Config → Conexão Servidor.

Entre com o IP (da máquina do servidor) e a Porta do Servidor do Priority.

* Se esta opção não estiver configurada corretamente, não será possível visualizar as PA´s.

Criando grupos:

- Acesse a página WEB do Priority através do endereço: http://localhost:8080/priority/login.php
- Entre com o usuário administrador padrão (Login: admin Senha: admin);
- Vá em Config → Grupos → Adicionar
- Código Grupo: Entre com o código ACD do grupo (conforme PABX);
- Nome do Grupo: Entre com o nome do Grupo;
- Faixa de AgenteID: Entre com os AgentID´s setados para este grupo no PABX;

- Clique em Gravar.

Criando usuários:

- Vá em Config → Usuários → Adicionar;
- Nome: Entre com o nome do usuário;
- Login: Entre com o login que o usuário utilizará para se logar no sistema;
- Senha: Entre com a senha que o usuário utilizará para se logar no sistema;
- Níveis:

  * Administrador tem acesso a todas as funções do sistema WEB, incluindo visualizar/criar/deletar usuário, porém não pode se logar no Priority Client;

  *Supervisor tem acesso a todas as funções do sistema WEB, porém deve ser vinculado a algum grupo para que o mesmo possa monitorar e administrar somente seu grupo;

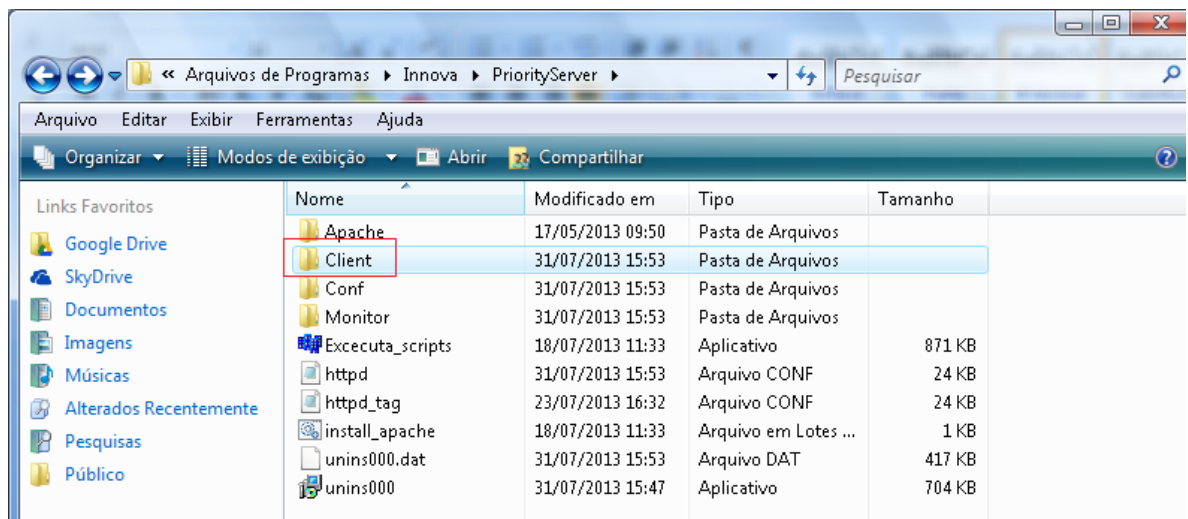
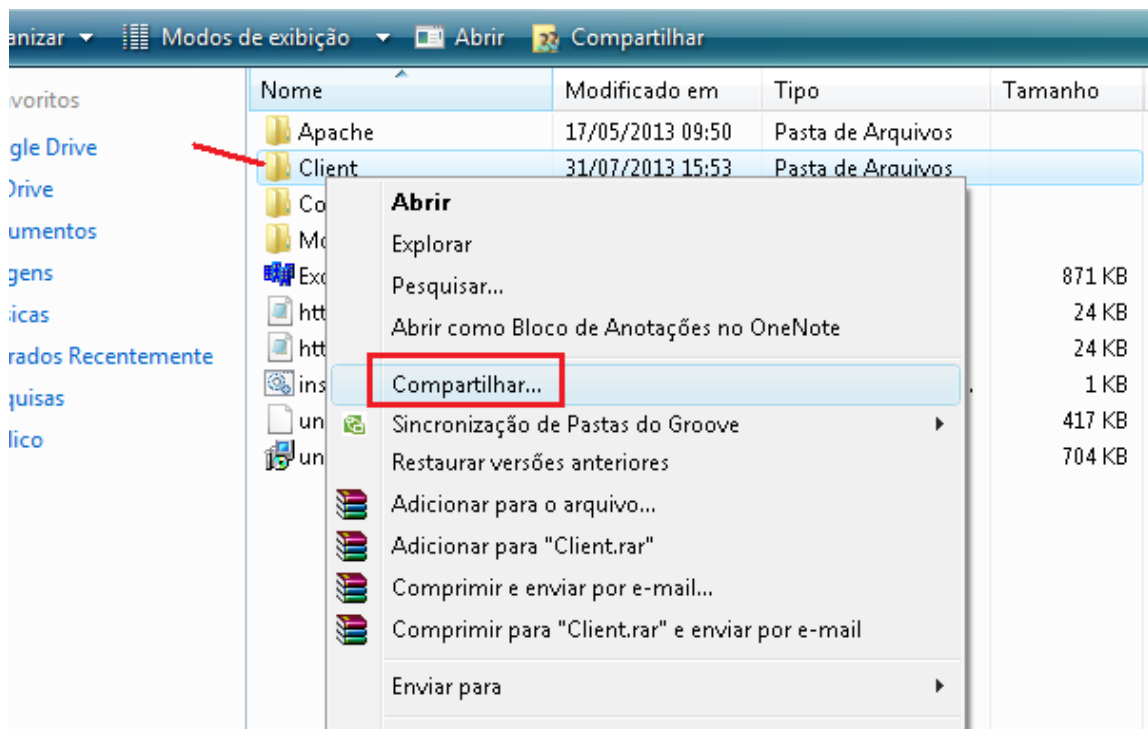
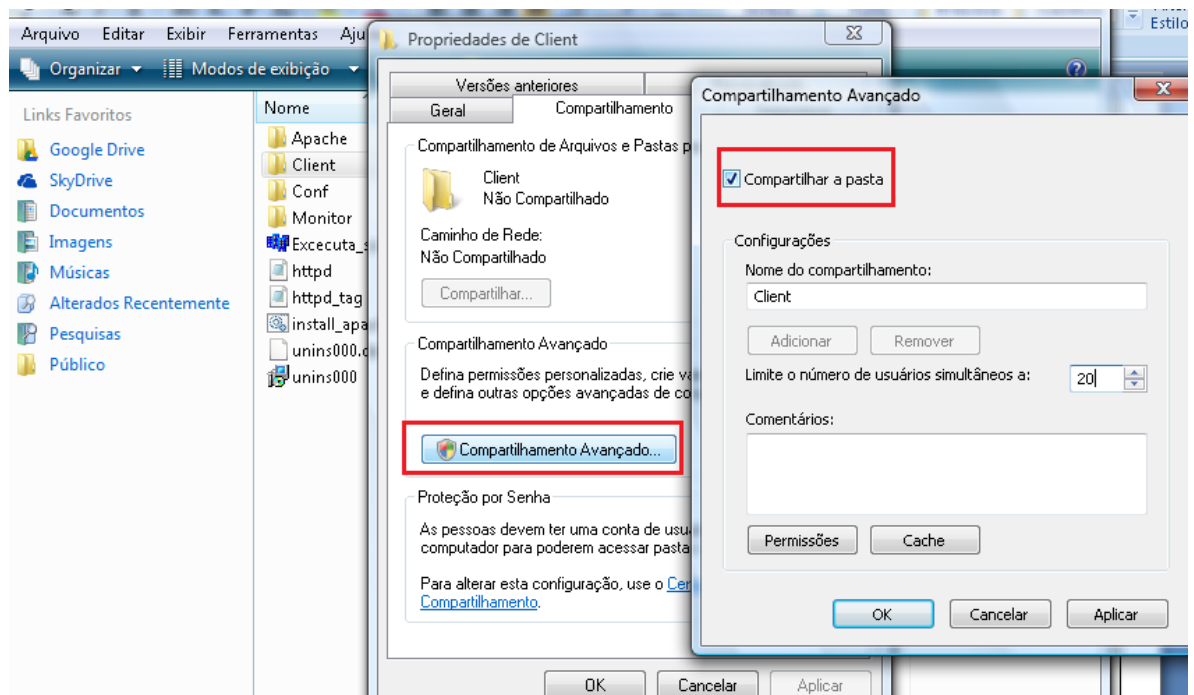
  *Operador tem acesso somente para logar no Priority Client;

- Monitorado: Marque esta opção em todos os operadores para que o sistema monitore e registre as operações dos mesmos;
- Clique em Gravar.

Agora é necessário vincular o usuário criado a seu grupo.

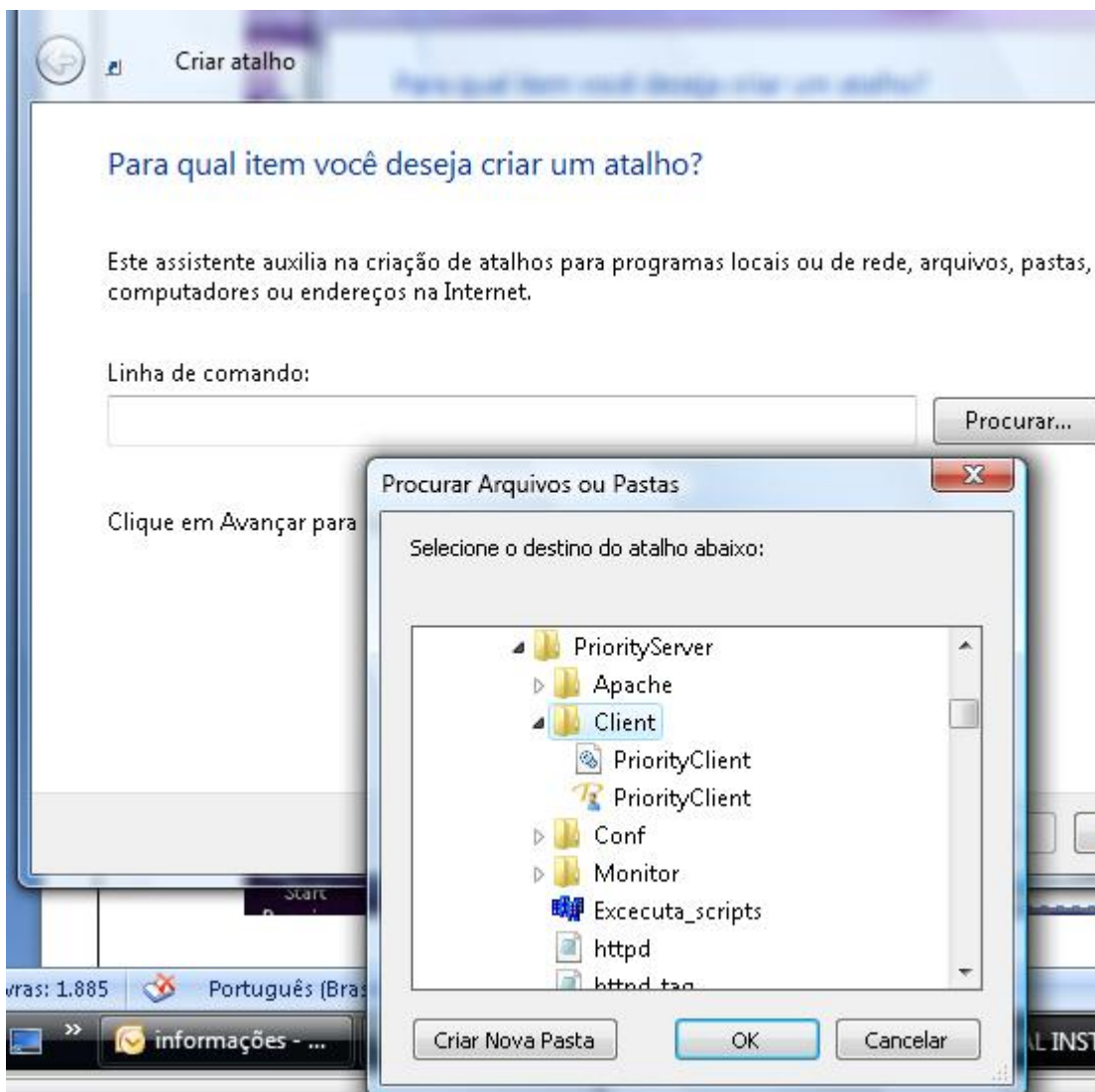
- Para fazer isto selecione um grupo ao lado da opção de "Não Vinculados" e clique em Adicionar, selecionando um AgentID disponível para aquele grupo.
- Clique em Gravar.

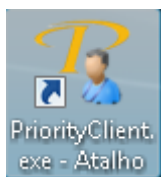
7. INSTALAÇÃO DO PRIORITY CLIENT

O Priority Client será instalado somente no servidor, onde todas as estações clientes “puxarão” atalho direto da pasta do aplicativo, facilitando a instalação e atualização do software. Para tanto será necessário compartilhar a pasta Priority Client no servidor e permitir acesso total a todos os usuários da rede a esta pasta.

Para compartilhar a pasta é preciso clicar com o botão direito do mouse na opção “compartilhar...”.

Em seguida clicar na opção compartilhamento avançado e selecionar a opção compartilhar pasta.

Após fazer o compartilhamento é preciso executar o Priority Client clicando no ícone conforme mostrado abaixo:

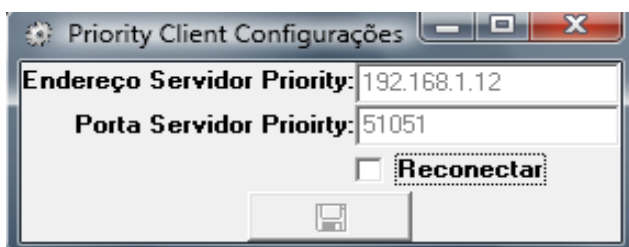
8. CRIANDO O ATALHO DO PRIORITY CLIENT NAS MÁQUINAS DOS OPERADORES

- Clique em qualquer espaço reservado no desktop;
- Clique em Novo e em seguida em Atalho;

-Clicando na opção procurar, direcionar o atalho para a pasta onde está o aplicativo no servidor, no caso em C:/Arquivos de Programas/Innova/Priority Server/Client. Em seguida clicar em avançar e clicar em “OK”.

9. CONFIGURANDO O PRIORITY CLIENT NAS MÁQUINAS DOS OPERADORES

Abra o Priority Client na máquina do operador

-Clique em cima do ícone com o botão direito.

-Em seguida clique na opção configurar.

-Preencha as informações solicitadas (IP e Porta do servidor: 51051).

Em seguida é preciso se logar conforme login do cadastro de usuário.

10. MONITARAÇÃO WEB PRIORITY

Para monitorar as PA’s cadastradas é preciso se logar no Priority, (login: admin, senha: admin).

Priority
CALL CENTER INNOVA
BEM VINDO
LOGIN
Usuário:
Senha:
Logar
Sair

Em seguida clicar na opção controle:

Em seguida clicar na opção PA e Fila:

Selecionar qual o grupo que deseja monitorar e se vai monitorar a fila também ou somente os eventos das PA's.

A tela de monitoração apresenta os eventos de quais agentes estão em pausa, em atendimento, ou ociosos, juntamente apresenta a duração de cada evento, além de outras informações de acordo com a imagem abaixo:

MONITORAÇÃO CALLCENTER

Se houver problemas no carregamento do aplicativo, clique aqui.

Grupo(s): COMERCIAL SUPORTE DESENVOLVIMENTO
Filtro:PA

Resumo ACD Agentes				
Logados	Disponível	Ocupados	Em Pausa	Fila
6	3	0	2	0

Agentes						
Nome	Grupo	AGID	Ramal	Número	Estado	Duração
Ortense	COMERCIAL	103	103		Ocioso	00:22:33
Comercial 115	COMERCIAL	115	115		Pausa:REUNIÃO	16:47:14
FERNANDO	SUPORTE	109	109		Fora do gancho	00:00:05
JESSICA	SUPORTE	111	111		Ocioso	00:12:33
108	SUPORTE	108	108		Pausa:TESTES	00:20:21
Edson	DESENVOLVIMENTO	107	107		Ocioso	19:32:37